



# Famille de fonctions TC

Techniciens \*

\* Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée pour désigner certains rôles. L'emploi des termes masculins, « collaborateur », « chef » ou encore « utilisateur », par exemple, est épïcène.

# Raison d'être

Installer ou préparer l'installation, manier et entretenir des machines, des appareils et/ou un équipement technique et éventuellement assurer le support technique aux utilisateurs

**afin de**

livrer des produits ou des services qui répondent aux exigences fixées.

## Finalités

En tant que **technicien**

installer ou préparer l'installation et manier des machines, des appareils et/ou un équipement technique afin de livrer des produits ou un équipement opérationnel répondant aux exigences techniques.

### Exemples de tâches

- Monter ou régler des machines, des appareils et/ou un équipement technique ;
- Installer et/ou configurer du matériel, des ordinateurs ou des logiciels ;
- Actionner ou utiliser des équipements ou du matériel spécialisé ;
- Conduire des véhicules en respectant le code de la route ;
- Placer des installations techniques (câblage, chauffage, équipement sanitaire...);
- Réaliser des calculs pour des installations ou des éléments de construction.

En tant que **responsable de la finalisation technique**

contrôler et finaliser le produit ou l'équipement afin de livrer un produit fini ou un équipement qui répond aux normes de qualité et de sécurité.

### Exemples de tâches

- Contrôler la qualité du produit final ;
- Contrôler le fonctionnement de l'équipement installé ;
- Emballer et envoyer le produit à livrer ;
- Déposer les personnes ou le chargement transportés sur le lieu de destination ;
- Tester le matériel et les logiciels installés ;
- Assurer le lay-out, la mise en page ou la reliure ;
- Examiner et analyser des installations résidentielles ou industrielles ;
- Contrôler la conformité des matériaux proposés et comparer avec les spécifications mentionnées dans le devis.

En tant que **technicien d'entretien**

inspecter, entretenir et réparer des machines, des appareils et/ou un équipement technique à des moments réguliers ou coordonner l'entretien afin de garantir leur fonctionnement dans le temps.

### Exemples de tâches

- Exécuter des travaux d'entretien ou de réparation sur des appareils ou des équipements ;
- Contrôler et réparer systématiquement des installations techniques (câblage, chauffage, équipement sanitaire...);
- Détecter et résoudre des pannes ou des problèmes techniques ;
- Signaler des défauts importants aux appareils ou aux équipements ;
- Être responsable de l'état général et de l'entretien du véhicule ;
- Coordonner et superviser l'entretien journalier des machines, des appareils et/ou un équipement technique ;
- Remplacer des éléments défectueux ou obsolètes d'appareils ou d'équipements.

En tant que **gestionnaire de stock**

gérer le stock de matériel de travail afin de permettre à tout instant l'installation, l'utilisation et l'entretien des machines, des appareils et/ou d'un équipement technique.

### Exemples de tâches

- Répertorier et assurer le suivi du matériel disponible dans la banque de données ad hoc ;
- Gérer le stock de pièces de rechange ;
- Passer et assurer le suivi des commandes ;
- Vérifier et ranger les biens ;
- Vérifier et assurer le suivi des contrats d'entretien ;
- Ranger le lieu de travail après utilisation ou installation des appareils ou équipements ;
- Établir des contacts avec des fournisseurs spécialisés.

En tant que **support technique** (facultatif)

offrir un support et fournir des conseils techniques aux utilisateurs en ce qui concerne les machines, les appareils et/ou l'équipement technique afin d'anticiper les difficultés et leur permettre d'utiliser le matériel en toute sécurité.

### Exemples de tâches

- Donner des explications ou dispenser une formation sur l'utilisation de l'application ou le fonctionnement des appareils ;
- Résoudre les problèmes techniques lors de l'utilisation des machines, des appareils et/ou un équipement technique ;
- Répondre aux questions des utilisateurs des appareils, matériel et logiciels ; Transmettre les problèmes complexes aux services spécialisés ;
- Fournir des manuels techniques sur le matériel, les appareils ou l'installation ;
- Élaborer les dispositions techniques des cahiers des charges et motiver les adjudications ;
- Organiser des réunions de chantier pour analyser les problèmes techniques.

En tant que **gestionnaire de connaissance** (facultatif)

développer ses connaissances et suivre les évolutions techniques dans le domaine afin de proposer des solutions innovantes.

### **Exemples de tâches**

- Participer à des journées d'étude et à des formations ;
- Suivre la littérature technique et la normalisation ;
- Étudier les méthodes de travail dans d'autres organisations similaires ;
- Rechercher de nouvelles méthodes d'exécution, des procédures de calcul et étudier les nouveaux matériaux ;
- Chercher et développer de nouveaux procédés.

# Critères distinctifs

	D	C	B	A1
Connaissances	Des connaissances de base sont requises pour manier des machines, des appareils et/ou un équipement technique, simples (ou des éléments de machines).	Des connaissances de différentes techniques et méthodes de travail sont requises pour manier des machines, des appareils et/ou un équipement technique d'une complexité modérée.	Une spécialisation* est requise pour manier des machines, des appareils et/ou un équipement technique, complexes.	Une expertise* est requise pour comprendre le fonctionnement des machines, des appareils et/ou un équipement technique, complexes.
Solutions	Constater le problème et choisir parmi les solutions standardisées disponibles.  Transmettre les problèmes qui dévient des procédures ou des règles.	Étudier et analyser le problème, examiner des solutions existantes et choisir celle qui convient le mieux.  Transmettre les problèmes complexes à des techniciens spécialisés.	Analyser et évaluer le problème et chercher des solutions sur base d'une évaluation des avantages et des inconvénients de différentes alternatives.	Initier des actions qui limitent les risques futurs et proposer des solutions à long terme.
Méthodes	Suivre de manière stricte des instructions simples et univoques.	Suivre la méthode fixée et en adapter l'application à la situation concrète en choisissant parmi des alternatives existantes.	Choisir dans le cadre fixé la méthode la plus appropriée et adapter celle-ci à la situation concrète.	Déterminer et élaborer des méthodes et procédures.
Matériel	Ranger et entretenir le matériel et signaler des dégâts au matériel ainsi que du matériel manquant.	Assurer le suivi du stock de matériel et passer commande pour des matériaux à acheter.	Assurer le suivi du stock de matériel et passer commande pour des matériaux à acheter.	Gérer le matériel, établir des contacts avec les fournisseurs et s'assurer de la conformité aux normes de qualité et de sécurité.
Amélioration	Signaler des problèmes récurrents lors du maniement des machines, des appareils et/ou d'équipement technique.	Proposer des améliorations concrètes aux méthodes et techniques d'utilisation des machines, des appareils et/ou d'équipement technique.	Proposer des améliorations concrètes aux méthodes et techniques d'utilisation des machines, des appareils et/ou d'équipement technique.	Améliorer de façon continue les procédures et les méthodes d'utilisation des machines, des appareils et/ou d'équipement technique.
Soutien technique	Donner des instructions concrètes aux utilisateurs.  Choisir une réponse à des questions simples parmi les réponses standardisées disponibles.  Transmettre des questions non standardisées.	Apporter un support aux utilisateurs en donnant des explications et des démonstrations.  Répondre aux questions techniques et transmettre les questions si la réponse ne peut pas être déduite des alternatives disponibles.	Apporter un support aux utilisateurs en prévoyant des manuels, des formations...  Répondre aux questions techniques complexes et transmettre les questions qui sortent du domaine technique ou qui demandent la conception de nouvelles alternatives.	Fournir des informations et des conseils techniques au sein de l'organisation (utilisateurs, management, autres services...).

## \* Définition

spécialisation : connaissances clairement délimitées d'un domaine et orientées vers une application technique poussée ; ex. infrastructure, chauffage et ventilation, climatisation, techniques de laboratoire, infrastructure IT...

expertise : connaissances approfondies des principes, méthodes et fondements d'un domaine ; ex. électromécanique, métrologie, gestion de réseaux, gestion de systèmes, gestion de laboratoire...

# Profils de compétences comportementale

## RÉFLÉCHIR ET CRÉER

## ÉCHANGER ET COLLABORER

## AGIR ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS

## SE CONNAÎTRE ET PROGRESSER

✦ Penser de manière critique		Communiquer		✦ Être orienté solutions		Se connaître	
<b>niveau 1</b> Traiter des informations simples et les synthétiser	D C B	<b>niveau 1</b> Échanger des informations et dialoguer	D C	<b>niveau 1</b> Trouver des solutions et proposer des améliorations	D C	<b>niveau 1</b> Chercher à se comprendre et reconnaître ses émotions	D C B A1
<b>niveau 2</b> Évaluer des informations complexes et arriver à une conclusion	A1	<b>niveau 2</b> Partager des opinions et adapter sa communication	B A1	<b>niveau 2</b> Implémenter des solutions dans un processus d'amélioration continue	B A1	<b>niveau 2</b> Développer l'autoréflexion et maîtriser ses émotions	
<b>niveau 3</b> Placer l'information dans un contexte plus large et formuler des recommandations stratégiques		<b>niveau 3</b> Convaincre et négocier		<b>niveau 3</b> Développer des solutions pour des problèmes complexes et implémenter de nouveaux standards			
		<b>niveau 4</b> Représenter l'organisation et encourager la communication					
Penser de manière créative		✦ Collaborer		Être orienté résultats		✦ Se développer	
<b>niveau 1</b> Faire preuve de curiosité et proposer des nouvelles façons de faire	D C B A1	<b>niveau 1</b> Collaborer activement	D C	<b>niveau 1</b> Entreprendre et planifier des actions	D C B	<b>niveau 1</b> Se former et mettre en pratique son apprentissage	D C
<b>niveau 2</b> Suivre les tendances et expérimenter des nouvelles méthodes de travail		<b>niveau 2</b> Encourager la collaboration	B A1	<b>niveau 2</b> Prendre des décisions et définir les priorités	A1	<b>niveau 2</b> Chercher à se développer et actualiser ses compétences	B A1
<b>niveau 3</b> Promouvoir une culture organisationnelle créative et favoriser les innovations stratégiques		<b>niveau 3</b> Développer la collaboration transversale		<b>niveau 3</b> Déterminer et coordonner les activités		<b>niveau 3</b> Organiser son propre développement et élargir son champ de compétences	
		<b>niveau 4</b> Créer un environnement collaboratif		<b>niveau 4</b> Saisir les opportunités et piloter les activités			
Développer une vision		Guider		Être orienté clients		✦ Faire preuve d'agilité	
<b>niveau 1</b> Comprendre et contribuer à la vision et aux valeurs de l'organisation	B A1	<b>niveau 1</b> Mobiliser votre équipe et favoriser le changement	A1*	<b>niveau 1</b> Soutenir les clients	D C B	<b>niveau 1</b> S'adapter au changement	D C B
<b>niveau 2</b> Soutenir et partager la vision et les valeurs de l'organisation		<b>niveau 2</b> Aider votre équipe à se développer et stimuler le changement		<b>niveau 2</b> Accompagner les clients	A1	<b>niveau 2</b> Participer au changement	A1
<b>niveau 3</b> Définir et incarner la vision et les valeurs de l'organisation		<b>niveau 3</b> Fédérer vos équipes et accompagner le changement		<b>niveau 3</b> Développer une relation durable avec les clients		<b>niveau 3</b> Stimuler et mettre en oeuvre le changement	
		<b>niveau 4</b> Engager vos équipes et conduire le changement dans l'organisation		<b>niveau 4</b> Placer les clients au centre de votre département ou votre organisation			

✦ : Compétences distinctives

\* : Uniquement si rôle de dirigeant limité